

# REGLEMENT KLACHTENCOMMISSIE POA

## ALGEMEEN

### 1. Begripsbepalingen

1.1 In deze klachtenregeling en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- Ambtelijk secretaris: de door de opvanginstellingen aangewezen ambtelijk secretaris;
- Besturen: de besturen van de rechtspersonen die de opvanginstellingen beheren;
- Commissie: de klachtencommissie, door de besturen van de instellingen ingesteld om klachten van cliënten conform dit reglement te behandelen;
- Cliëntvertrouwenspersoon: de daartoe op verzoek van een cliënt aangestelde persoon die op verzoek ondersteuning biedt bij een klacht zoals nader uitgewerkt in artikel 4;
- Cliënt: een natuurlijk persoon die gebruik maakt of heeft gemaakt van de hulp- of dienstverlening van de opvanginstelling(en);
- Klacht: een overeenkomstig de Interne klachtenregeling door een cliënt geuite onvrede over de wijze waarop hij/zij is behandeld door één van de Opvanginstellingen of door een medewerk(st)er van de opvanginstellingen. De onvrede kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt;
- Klachtenbegeleider: de daartoe op verzoek van een cliënt aangestelde persoon die op verzoek ondersteuning biedt bij een klacht zoals nader uitgewerkt in artikel 5;
- Klachtenfunctionaris: een natuurlijk persoon die zorg draagt voor de afhandeling van de Interne klachtenregeling conform de Interne klachtenregeling van de betreffende Opvanginstelling;
- Klager: de cliënt die een klacht heeft ingediend tegen een opvanginstelling, degene die door de cliënt daartoe gemachtigd is of de partijen zoals genoemd in artikel 5.1;
- Medewerk(st)er: degene met wie door de opvanginstellingen één der volgende overeenkomsten is gesloten: arbeidsovereenkomst, overeenkomst tot opdracht, stageovereenkomst, banenpoolovereenkomst of vrijwilligersovereenkomst;
- Interne klachtenregeling: de interne klachtenregeling van één van de opvanginstellingen;
- Verweerder: de opvanginstelling tegen wie de klacht is ingediend;
- Opvanginstelling(en): De navolgende instellingen, aangesloten bij het POA, die gezamenlijk deze regeling hebben ingesteld, te weten:
  - o Blijf Groep, Tollensstraat 59a, 11053 RS Amsterdam;
  - o Stichting HVO-Querido, Eerste Ringdijkstraat 5, 1097 BC Amsterdam,
  - o PerMens, Eerste Ringdijkstraat 5, 1097 BC Amsterdam;
  - o Leger des Heils, Goodwill Centra Amsterdam, Rode Kruisstraat 22-B, 1025 KN Amsterdam;

- o Stichting De Regenboog Groep, Postbus 10887, 1001 EW Amsterdam;
- o Stichting Oudezijds 100, Oudezijds Achterburgwal 100, 1012 DS Amsterdam;
- POA: Platform Opvanginstellingen Amsterdam;
- Regeling: onderhavige klachtenregeling op grond waarvan een klacht voorgelegd kan worden aan de commissie.

## **2. Toepassing**

1.2 Cliënten van de opvanginstellingen die een klacht hebben ingediend bij de opvanginstellingen en ontevreden zijn over de afhandeling daarvan kunnen hun klacht voorleggen aan de commissie.

## **COMMISSIE**

### **3. Samenstelling Commissie**

1.3 De commissie bestaat uit drie leden, en waar mogelijk ook reserveleden. De commissie bestaat bij voorkeur uit: één lid dat affiniteit heeft met de belangenbehartiging van de cliënten; één lid dat affiniteit heeft de belangenbehartiging van de opvanginstellingen; de voorzitter wordt door beide voornoemde leden in overleg gezamenlijk voorgedragen. Alle leden zijn zowel in hun oordeelsvorming als positie onafhankelijk van besturen of management van de opvanginstellingen.

1.4 De Commissie wordt bijgestaan door de ambtelijk secretaris. De ambtelijk secretaris werkt in opdracht van één van de opvanginstellingen, en is wat betreft diens werkzaamheden verantwoording verschuldigd aan de commissie.

1.5 De leden van de commissie worden benoemd door de opvanginstellingen. Deze benoeming geschiedt voor een periode van drie jaar.

1.6 De leden van de commissie kunnen vervolgens tweemaal voor een periode van telkens drie jaar worden herbenoemd.

1.7 Het lidmaatschap van de commissie houdt op te bestaan:

- doordat een commissielid zijn/haar lidmaatschap opzegt of overlijdt;
- door het verstrijken van de periode waarvoor een commissielid is benoemd;
- doordat een commissielid op verzoek van de beide overige commissieleden door de opvanginstellingen uit zijn functie wordt ontheven wegens verwaarlozing van zijn/haar taak of een andere reden op grond waarvan handhaving als lid niet langer wenselijk is;
- door royement van een commissielid op grond van het niet naleven van artikel 12 van dit reglement.

## **DE CLIËNTVERTROUWENSPERSOON EN KLACHTENBEGELEIDER**

### **4. Taak en functioneren cliëntvertrouwenspersoon**

4.1. Een cliëntvertrouwenspersoon biedt de klager (praktische) ondersteuning bij het opkomen voor zijn of haar belang. De ondersteuning kan onder meer bestaan uit:

Reglement Klachtencommissie POA

Versie december 2022, vastgesteld door POA op: 25 januari 2023

- Het bijstaan in het gesprek met de opvanginstellingen;
  - Het opstellen en indienen van de klacht;
  - Ondersteuning bij de behandeling van de klacht.
- 4.2. De cliëntvertrouwenspersoon is, mits deze daartoe schriftelijk gemachtigd is door klager, bevoegd met of namens deze het woord te voeren, vragen te stellen en kennis te nemen van dezelfde informatie, voor zover deze op de klacht betrekking heeft.
- 4.3. Als cliëntvertrouwenspersoon treedt op een daarvoor door de opvanginstellingen aangewezen persoon, welke onafhankelijk van de opvanginstelling opereert. Door de opvanginstellingen zijn meerdere personen aangesteld als cliëntvertrouwenspersoon. De cliëntvertrouwenspersoon is ten aanzien van zijn/haar taak alleen verantwoording verschuldigd aan klager.
- 4.4. De klager kan in alle stadia van de klachtbehandeling een cliëntvertrouwenspersoon inschakelen.

## **5. Klachtenbegeleider**

- 5.1. De ondersteuning bij de behandeling van de klacht, zoals opgenomen in artikel 4 kan eveneens geboden worden door een natuurlijk persoon die bereid is als zodanig op te treden en die daarvoor door klager wordt aangewezen, mits deze daartoe schriftelijk gemachtigd is door degene wiens belangen hij/zij behartigt.
- Niet als klachtenbegeleider kunnen optreden:
- diegenen die medewerk(st)er zijn of zijn geweest van een opvanginstelling (anders dan een cliëntvertrouwenspersoon);
  - zij die cliënt zijn bij een opvanginstelling waar een klacht over wordt ingediend.

## **INDIENING EN BEHANDELING VAN DE KLACHT**

### **6. Indiening van de klacht**

- 6.1. Een klacht kan ingediend worden door:
- de cliënt;
  - zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger;
  - zijn/haar cliëntvertrouwenspersoon of klachtenbegeleider;
  - zijn/haar nabestaanden.
- 6.2. De klacht wordt bij de ambtelijk secretaris ingediend, is schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd en bevat onder meer:
- datum;
  - naam, (e-mail)adres en - zo mogelijk - telefoonnummer van de indiener;
  - omschrijving van de instelling en de gedraging waartegen de klacht is gericht, bij voorkeur aangevuld met de momenten waarop dit heeft plaatsgevonden;
  - de mededeling of een Interne klachtenprocedure is doorlopen.
- 6.3. Een klacht wordt bij voorkeur ingediend binnen achttien maanden nadat de gedragingen en gebeurtenissen waarover een klacht is ingediend hebben plaatsgevonden. Indien een klacht later wordt ingediend, kan de commissie besluiten of zij dit nog in behandeling neemt.

- 6.4. Als het op schrift stellen van de klacht voor cliënt zelf niet lukt, kan klager een cliëntvertrouwenspersoon of klachtenbegeleider verzoeken om klager bij te staan met het op schrift stellen van de klacht en deze door klager te laten ondertekenen. Als de klager de Nederlandse taal niet machtig is, staat het de klager eveneens vrij de klacht in de Engelse taal in te dienen. Indien het voor een correcte behandeling van de klacht tijdens een hoorzitting noodzakelijk is dan wel indien de klager aangeeft gebruik te willen maken van een tolk, zal de klachtencommissie de ondersteuning van een beëdigd tolk faciliteren. De kosten hiervan worden vergoed door de opvanginstelling waartegen de klacht zich richt.
- 6.5. De ambtelijk secretaris bevestigt de ontvangst van de klacht onverwijld schriftelijk of elektronisch.
- 6.6. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan schriftelijk dan wel elektronisch mededeling te doen aan de commissie. In dat geval ziet de commissie af van (verdere) behandeling van de klacht.

## **7. Behandeling van de klacht**

- 7.1. Na ontvangst van een klacht stuurt de ambtelijk secretaris onverwijld, maar uiterlijk binnen drie werkdagen, een ontvangstbevestiging en een exemplaar van het reglement aan klager en laat hierin weten of de klacht ontvankelijk is. Eveneens kan de ambtelijk secretaris - met inachtneming van hetgeen opgenomen in artikel 2 - de klager verwijzen naar de interne klachtenregeling.
- 7.2. Een klacht wordt niet ontvankelijk verklaard en hoeft niet in behandeling te worden genomen als niet wordt voldaan aan de vereisten zoals genoemd in artikel 6.1 tot en met 6.3. Als dit het geval is, zal de ambtelijk secretaris klager hiervan op de hoogte stellen, om klager - voor zover mogelijk - in de gelegenheid te stellen alsnog aan voornoemde vereisten te voldoen.
- 7.3. Als de klacht ontvankelijk is, zendt de ambtelijk secretaris een exemplaar van de klacht onverwijld door aan de opvanginstelling, met het verzoek om verweer op de klacht en licht de ambtelijk secretaris de commissie in over de klacht.
- 7.4. De opvanginstelling dient in beginsel binnen twee weken een verweer in te dienen.
- 7.5. Het verweer wordt na ontvangst hiervan door de ambtelijk secretaris doorgestuurd aan klager, met het verzoek om - voor zover noodzakelijk - op het verweer te reageren. Indien klager hierop schriftelijk reageert, zal de reactie doorgezonden worden aan de opvanginstelling.
- 7.6. Aan de hand van het dossier beoordeelt de commissie of zij een mondelinge behandeling wenst of niet. Als een mondelinge behandeling niet gewenst is, wordt de zaak schriftelijk afgedaan nadat de klager hierover is geïnformeerd. Voor zover de klager toch een mondelinge behandeling wenst, kan deze dit binnen vijf dagen aan de commissie kenbaar maken waarna de commissie zal bekijken of zij alsnog, alle redelijke belangen afwegend, een mondelinge behandeling wenst te houden. Als een mondelinge behandeling wel gewenst is (of als een van de partijen hierom uitdrukkelijk verzocht heeft), worden partijen hiertoe opgeroepen en wordt klager en de opvanginstelling de

mogelijkheid geboden hun stellingen mondeling toe te lichten. Op grond van uitzonderlijke omstandigheden kunnen klager en/of de opvanginstelling aangeven apart gehoord te willen worden.

- 7.7. De commissie kan tijdens de mondelinge behandeling voorstellen doen ter bemiddeling. Als een dergelijk voorstel door beide partijen wordt aanvaard, wordt een uitspraak over een klacht aangehouden, tenzij klager of de opvanginstelling uitdrukkelijk om een uitspraak vraagt.
- 7.8. Als tijdens de mondelinge behandeling geen voorstel tot bemiddeling wordt aanvaard, doet de commissie zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen een maand na de mondelinge behandeling uitspraak.
- 7.9. De commissie zal de klacht binnen drie maanden na ontvankelijkverklaring behandelen. Voor zover zij langer nodig heeft, zal de commissie dit gemotiveerd aan partijen meedelen.
- 7.10. Correspondentie over klachten kan over en weer zowel per post als elektronisch plaatsvinden.

## **8. Het verstrekken van inlichtingen**

- 8.1. De commissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij de klager, degene over wie geklaagd wordt, de opvanginstellingen, alsmede derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming nodig van betrokkene(n).
- 8.2. Als de commissie nadere informatie opvraagt, wordt hiervan een aantekening gemaakt die opgenomen wordt in het dossier (van de klacht) en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie.

## **9. Inzagerecht**

- 9.1. Van alle documenten die betrekking hebben op een klacht wordt een afschrift gezonden aan de betrokken partijen.
- 9.2. Zowel de klager, als de betrokken medewerk(st)er, als de betrokken opvanginstelling worden gedurende de termijn dat de commissie deze stukken bewaart zoals neergelegd in artikel 12.4, in de gelegenheid gesteld van alle op de klacht betrekking hebbende documenten een afschrift te ontvangen. Als één van de partijen stukken indient onder de voorwaarde dat deze niet gedeeld mogen worden met de andere partij, worden deze stukken niet in behandeling genomen en zullen deze stukken geen rol spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming.

## **10. Totstandkoming beslissing commissie**

- 10.1. Als de commissie alle documenten zoals genoemd in artikel 7 heeft ontvangen en/of nadat een eventuele mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden, zal de commissie een beslissing over de gegrondheid van de klacht nemen. De beslissing is bij voorkeur unaniem. De beslissing wordt opgenomen in de uitspraak en bevat een onderbouwing

voor de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht, zoals hierna nader uitgewerkt. Voor zover geen unanimiteit wordt bereikt en de stemmen staken, beslist de voorzitter.

- 10.2. Als de klacht gegrond wordt bevonden, wordt in de uitspraak ook een aanbeveling opgenomen voor de betrokken opvanginstelling over de te nemen stappen voor de eventuele oplossing van de klacht. De aanbevelingen maken in dat geval deel uit van de uitspraak. Ook als de klacht ongegrond is kan de commissie een aanbeveling opnemen. De aanbeveling maakt dan geen deel uit van de uitspraak.
- 10.3. De commissie zal bij het doen van de uitspraak de toetsingskaders zoals neergelegd in Bijlage 1 in acht nemen.

## **11. Opvolging aanbevelingen**

- 11.1. De opvanginstelling deelt de klager en de commissie binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak mee of zij naar aanleiding van de uitspraak en voor zover aanwezig naar aanleiding van de aanbeveling maatregelen zal nemen en deelt mee welke maatregelen dit zijn. Voor zover de opvanginstelling de aanbeveling(en) niet opvolgt, zal zij gemotiveerd toelichten waarom zij dit niet doet.
- 11.2. De opvanginstelling kan van deze termijn afwijken als zij daar gegronde redenen voor heeft, of als er met betrekking tot de klacht andere ontwikkelingen zijn die het opvolgen van de aanbevelingen bemoeilijken of onmogelijk maken. De opvanginstelling zal dit dan aan zowel de klager als de commissie schriftelijk meedelen voor het verstrijken van de termijn van vier weken.
- 11.3. In het geval dat er van de opvanginstelling door de klachtencommissie of door klager na zes weken na ontvangst van het oordeel niets vernomen wordt met betrekking tot de afhandeling van de klacht c.q. de reactie op de aanbevelingen, maakt de klachtencommissie daarvan melding aan het POA.

## **12. Geheimhouding en bewaartermijn**

- 12.1. De commissie is verplicht alle documenten en/of informatie betrekking hebbend op de klacht vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen.
- 12.2. De personen die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken en/of degenen die door de commissie geraadpleegd of gehoord zijn, dienen ten aanzien van al wat zij in verband met de behandeling van de klacht vernemen eveneens geheimhouding te betrachten.
- 12.3. De geheimhoudingsplicht ten aanzien van de door de klager verstrekte informatie vervalt (deels) als de klager zelf ruchtbaarheid geeft aan zaken die onder de geheimhoudingsplicht vallen. De commissie zal in dat geval slechts overgaan tot het delen van deze informatie met derden, voor zover dit niet in strijd is met de redelijkheid en billijkheid.
- 12.4. Het complete klachtdossier wordt gedurende één jaar na behandeling van de klacht bewaard in het archief van de klachtencommissie. Na afloop van dit jaar worden gedurende vier jaar na de uitspraak nog slechts de uitspraak en de reactie op de eventuele aanbevelingen bewaard.

12.5. Het doel van het bewaren van het klachtdossier en later de uitspraak en reactie daarop, is onder meer om eventuele kwaliteitsverbeteringen te kunnen blijven monitoren en zal derhalve ook voor dit doel gebruikt worden.

### **13. Kosten procedure**

13.1. Aan de behandeling van de klacht zijn voor de klager, behoudens eventuele kosten van bijstand en advies door bijvoorbeeld een klachtenbegeleider (anders dan de cliëntvertrouwenspersoon), geen kosten verbonden.

### **Bijzondere bepalingen**

#### **14. Periodieke rapportage**

14.1. De commissie maakt jaarlijks haar bevindingen geanonimiseerd bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de commissie en de eventuele aanbevelingen worden vermeld. Ook wordt de reactie van de opvanginstellingen op de aanbevelingen vermeld. Uitgangspunt is dat dit plaatsvindt in het eerste kwartaal.

14.2. Tenminste één maal per jaar vindt overleg plaats tussen het POA en de commissie over het werk van de commissie naar aanleiding van de rapportage bedoeld in dit artikel. Afspraken die dan worden gemaakt, worden in een verslag vastgelegd.

#### **15. Beschikbaar stellen faciliteiten**

15.1. De opvanginstellingen stellen aan de leden van de commissie en haar ambtelijk secretaris die middelen en faciliteiten ter beschikking die zij redelijkerwijs nodig hebben ter vervulling van hun taken.

15.2. Het lidmaatschap van de commissie is onbezoldigd. Onkosten worden vergoed door de opvanginstellingen.

#### **16. Verkorten termijnen**

16.1. Als de commissie van oordeel is dat behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zij de in dit reglement genoemde termijnen verkorten. De commissie deelt dit de betrokkenen zo spoedig mogelijk schriftelijk en met opgave van redenen mee.

### **Slotbepalingen**

#### **17. Vaststelling en wijziging van dit reglement**

17.1. Dit reglement wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd en ingetrokken door de opvanginstellingen.

#### **18. Onvoorziene omstandigheden en inwerkingtreding**

18.1. Indien er zich omstandigheden voordoen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie naar redelijkheid en billijkheid.

18.2. Dit reglement vervangt alle voorgaande reglementen.

Reglement Klachtencommissie POA

Versie december 2022, vastgesteld door POA op: 25 januari 2023

Aldus goedgekeurd te Amsterdam in het POA-overleg van 25 januari 2023. en daarna voor akkoord getekend door:

.....



## BIJLAGE 1

### 1. Toetsingskader

- 1.1. Bij de behandeling van een klacht toetst de commissie onder meer aan de volgende beginselen.
- a. Cliënten tot hun recht laten komen.  
De opvanginstelling zorgt er zoveel mogelijk voor dat de cliënt tot zijn recht komt door onder andere het bevorderen van eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid en het bieden van begeleiding waar nodig. De opvanginstelling levert hierbij zoveel als mogelijk maatwerk en houdt daarbij oog voor de kwetsbaarheid van de doelgroep.
  - b. Verantwoordelijkheid voor de zorg  
Cliënten bevinden zich vaak in een afhankelijke en kwetsbare positie. Daardoor rust er een grotere verantwoordelijkheid op de opvanginstelling (zorgplicht) voor het organiseren van goede hulp en zorg dan op de cliënt. De opvanginstelling houdt de regie over het (hulpverlenings)traject van cliënt, ook indien zij 'onderaannemers' inschakelt.  
De cliënt draagt naar vermogen bij aan de totstandkoming van een goede zorgrelatie. Onderdeel hiervan is een begeleidbare opstelling.
  - c. Proportionaliteit en subsidiariteit  
Als de opvanginstelling zich genoodzaakt ziet om maatregelen op te leggen om een gedragsverandering van de cliënt te bewerkstelligen, zal zij het minst ingrijpende middel hanteren om het doel te bereiken dan wel onderbouwen waarom zij kiest voor een zwaarder middel.
  - d. Redelijkheid.  
De verwachtingen/wensen van de cliënt (rekening houdend met de mentale gesteldheid van de cliënt) zijn realistisch, rekening houdend met de (wettelijke) mogelijkheden van de opvanginstellingen.
  - e. Bewaken van beroepsstandaard.  
De medewerkers van de opvanginstelling zorgen ervoor dat zij hun werk op professionele wijze uitvoeren.
  - f. Overeenstemming over het hulpverleningstraject  
De opvanginstelling en de cliënt komen zoveel mogelijk samen tot een passend (hulpverlenings)traject voor cliënt, met inachtneming van de wettelijke kaders en rekening houdend met de mogelijkheden van zowel cliënt als opvanginstelling.
  - g. Respect.  
Er wordt wederzijds respect betracht tussen de cliënten, andere cliënten en de (medewerkers van de) opvanginstellingen, rekening houdend met de mogelijkheden en beperkingen van de doelgroep. De opvanginstelling houdt er daarbij rekening mee dat de cliënt in een bepaalde mate afhankelijk is van de opvanginstelling.
  - h. Gelijke behandeling van gelijke gevallen.  
De opvanginstelling waakt ervoor dat gelijke gevallen gelijk behandeld worden en zorgt ervoor dat er bereidheid is om iedereen te helpen.
  - i. Afspraken nakomen.  
Als de instelling en cliënten afspraken met elkaar maken, worden deze in beginsel nagekomen.
  - j. Beëindigen (hulpverlenings)traject

Indien het traject tussen opvanginstelling en cliënt wordt beëindigd, zorgt de opvanginstelling voor een zorgvuldige afsluiting en, indien daar sprake van is, van een zorgvuldige overdracht aan een andere instelling.

k. Communicatie

De opvanginstelling zal - op verzoek van de cliënt - de informatie verstrekken of inzichtelijk maken die nodig is voor een goede professionele relatie. De opvanginstelling heeft daarbij oog voor de mogelijkheden en beperkingen van de doelgroep en dient voor zover mogelijk haar communicatie en handelen hierop aan te passen. Ook worden - met name belangrijke - beslissingen goed onderbouwd en op een begrijpelijke manier kenbaar gemaakt aan de cliënt en gaat de opvanginstelling na of de cliënt de informatie heeft begrepen.

l. Verslaglegging en dossiervorming

De opvanginstelling zorgt ervoor dat de afspraken met betrekking tot het (hulpverlenings)traject van cliënt op heldere wijze gedocumenteerd worden en inzichtelijk zijn conform de wet- en regelgeving.

m. Creëren van een goede sfeer.

Zowel de instelling als de cliënten zijn verantwoordelijk voor een goede sfeer binnen de instelling.

n. Vertrouwelijkheid:

De opvanginstelling behandelt informatie over de cliënten en hun omstandigheden vertrouwelijk. De opvanginstelling zal wet- en regelgeving omtrent het uitwisselen van informatie in acht nemen.